

гической помощи объединяет 245 служб. Более 2500 консультантов в разных концах России 24 часа в сутки оказывают поддержку своим соотечественникам. В каждом крупном городе есть свой телефон доверия. В Екатеринбурге таких телефонов, где можно получить квалифицированную психологическую помощь три. Консультанты этих телефонов доверия говорят о большой их загруженности и необходимости создания новых. В постреформенной России проблема оказания психологической помощи должна быть возведена в ранг государственной проблемы.

Балагутдинова Э.Ф.

Климова Ю.Ю.

Структура «Телефона доверия»

На рубеже 20-21 веков человеку становится все труднее найти себя и близких. Не находя любви и понимания, он теряет доверие к людям острее чувствуя свое одиночество. Количество одиноких в своих несчастьях людей увеличивается. Здесь и приходят на помощь телефоны доверия.

Первый телефон доверия появился в Англии в 1951 году. Основными причинами, послужившими его возникновению, были разрушения и несчастья, принесенные второй мировой войной. В России первые телефоны доверия появились в Санкт-Петербурге в 1989 году.

Обращение на телефон доверия круглосуточное. Длительность разговора определяется абонентом. Характерными особенностями обращения на телефон доверия является большая острота эмоционального состояния абонента, чем при очном консультировании, а также снижение планки мотивов обращения. Основными принципами работы оператора являются абсолютная

анонимность и конфиденциальность, безусловное принятие абонента и, что очень важно, запрещается давать советы абоненту. Последнее связано с тем, что консультант работает с актуальным состоянием абонента, а не решает его проблему. Оператор может только выслушивать, спрашивать звонящих, поддерживать разговор. Таким образом, помощь консультанта заключается в выявлении внутренних ресурсов человека, способствующих решению проблемы, в возможности абонента посмотреть на себя со стороны и через общение с другим человеком узнать себя.

Для того, что бы эффективно помогать людям оператор должен обладать определенными личностными качествами такими как проявление глубокого интереса к людям, терпение в общении с ними, эмоциональная стабильность и объективность, способность вызывать доверие других людей, уважение прав и ценностей других людей. Разумеется требуемые качества не являются врожденными, а развиваются на протяжении всей жизни.

По статистике за помощью на телефон доверия чаще всего обращаются женщины. Вероятно это связано с тем, что мужчины эмоционально более сдержанны и убеждены, что решать свои проблемы должны самостоятельно. Частота звонков в сутки варьирует в широких пределах, но следует отметить, что ночью частота звонков значительно увеличивается, вероятно это связано с тем, что ночью обостряются все проблемы и страхи, усиливается чувство одиночества.

Конечно не бывает двух одинаковых абонентов, как и двух одинаковых ситуаций. Человеческие проблемы только на первый взгляд могут показаться схожими, но поскольку они возникают в контексте уникальных и неповторимых человеческих жизней, то и сами проблемы уникальны. И только помня

об этом, можно выделить некоторые схожие черты проблем, с которыми люди обращаются на телефон доверия. Так, звонят люди, которым требуется помощь в разрешении семейных проблем; люди, желающие просто поразмышлять о смысле жизни и с другими экзистенциальными вопросами; люди, находящиеся в стрессовой или кризисной жизненной ситуации. Сегодня остро стоит проблема наркомании. Все чаще на телефон обращаются родители, дети которых стали жертвами наркотиков.

Самое важное в работе оператора – это интонация. Первая фраза, которую произносит консультант после того, как взял трубку: «Телефон доверия. Слушаю Вас». Эта нейтральная фраза должна быть произнесена так, чтобы человек на том конце провода доверился вам и захотел поделиться проблемой, а не бросить трубку. Одно из главных условий работы заключается в том, что консультант ни при каких обстоятельствах не может положить трубку первым.

Процесс телефонного консультирования можно отобразить в виде следующей схемы:

- установление эмоционального контакта;
- заключение контракта;
- работа с запросом;
- завершение работы.

Первым этапом является установление эмоционального контакта.

Эмоциональный контакт – это вид отношений, сложившийся между абонентом и консультантом и характеризующийся возможностью рефлексии и саморефлексии.

Эмоциональный контакт формируется в атмосфере взаимобезопасности и безоценочного принятия абонента консультантом. За поддержание эмоционального контакта ответственны и абонент, и консультант, однако последний в большей степени. Разрыву эмоционального контакта способствуют попытки консультанта давать интерпретации состояния абонента, которые зачастую не соответствуют реальности, а также ситуации возникновения у оператора чувства вины, провоцирующего бегство консультанта от разговора. Существуют техники установления и поддержания эмоционального контакта, такие как «активное слушание» (абоненту необходимо постоянное подтверждение того, что его слушают и слышат), открытые информационные вопросы, перефразирование, положительная обратная связь.

Следующим этапом телефонного консультирования является анализ запроса абонента. Выделяется два вида заявляемых проблем. Во-первых – это проблема выбора, вызванная в состоянии неопределенности. Абонент не может для себя ответить на вопрос чего он на самом деле хочет, либо выбрать конкретное жизненное решение, правильное по мнению абонента. Во-вторых – это проблема поиска выбора: абонент нуждается в формулировании решения проблемы.

Анализ запроса необходим для понимания актуального состояния абонента, с которым оператору предстоит работать; для определения рамок разговора; для прогнозирования результата работы. Анализ запроса помогает выявить ожидание абонента от разговора, выработать стратегию разговора консультанта, а также распределить ответственность между консультантом абонентом, помогает адекватно завершить разговор. Завершением анализа запроса является заключение контракта. Контракт – это обоюдное соглашение

ние консультанта и абонента о том, что они будут или не будут говорить, а также соглашение о возможном результате разговора. Это очень важный этап.

Основными техниками работы с заявляемой проблемой следует назвать такие как вентиляция чувств, постановка вопросов, конфронтация (открытое высказывание абоненту, выдача обратной связи), предоставление необходимой информации.

Разговор завершается лишь в том случае, когда абонент сам положит трубку.

Операторы-консультанты «Телефона доверия» прежде чем получить допуск к работе занимаются на специальном профессиональном тренинге. Затем в конце обучения операторы сдают экзамены и проходят психологическое тестирование, входе которого выявляются личностные качества, психологическая предрасположенность претендующих на работу на телефоне. В результате происходит автоматический отсев, оставшиеся стажировются под руководством супервайзера-оператора со стажем. В начале стажировки они только слушают разговоры и учатся и, только потом начинают самостоятельно отвечать на телефонные звонки.

Березкина О.С.

Изучение социальной ответственности ремесленника как профессионального целеполагающего качества трудовой деятельности

Деятельность ремесленника имеет комплексный характер. Она начинается с изучения спроса на предлагаемые ими товары или услуги, разрабатывается проект изделия (услуг), планируется их изготовление, выполняются